



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป โทร. ๐-๓๘๘๕-๓๑๐๔ ต่อ ๑๔

ที่ อข.๕๔๑๐๑๑/๓๐๓

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

สำนักปลัดเทศบาล งานบริหารงานทั่วไป ได้ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลหัวลำโรงทุกฝ่าย/ทุกกองแล้ว ได้ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๘ ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างกรอกแบบประเมินจากประชาชนผู้มาติดต่อราชการทั้งหมด ๑๓๐ คน ดังนี้

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในภาพรวม

ที่	ด้านความพึงพอใจของประชาชน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑	ด้านเวลา	๕๕ %	๔๕ %	๐ %	๐ %	๐ %
๒	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๕๔ %	๔๕ %	๐ %	๐ %	๐ %
๓	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๕๕.๒๓ %	๔๔.๗๗ %	๐ %	๐ %	๐ %
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๙.๐๘ %	๕๐.๙๒ %	๐ %	๐ %	๐ %

จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหัวลำโรง โดยภาพรวม สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการแล้ว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เห็นควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์หลักและช่องทางอื่นๆ ของเทศบาลตำบลหัวลำโรงต่อไป

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

เพื่อโปรดทราบ

นางสาวณัฐพร แก้วจิวิไล

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

๒๗ ต.ค. ๖๘

(นางสาวณัฐพร แก้วจิวิไล)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

๒๗ ต.ค. ๖๘

เรียน ปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุทิพร ต้นยะแสง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๒๘ ต.ค. ๖๘

(นางพิชญภา มีสัตย์)

เจ้าพนักงานธุรการ

เรียน นายกเทศมนตรี

-เพื่อโปรดทราบ

-เพื่อโปรดทราบ

ตามที่ได้รับ

(นายวิรัช มณีคง)

ปลัดเทศบาลตำบลหัวลำโรง

๒๘ ต.ค. ๖๘

(นายสุทัศน์ สุริวงค์)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวลำโรง

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดยะลา
(เดือนตุลาคม 2567 – กันยายน 2568)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2567 (เดือนตุลาคม 2567 – กันยายน 2568)

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน 130 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2567 (เดือนตุลาคม 2567 – กันยายน 2568)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดยะลา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	56	43.08
หญิง	74	56.92
รวม	130	(100)
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.54
21 – 40 ปี	37	28.46
41 – 60 ปี	58	44.62
มากกว่า 60 ปี	33	25.38
รวม	130	(100)
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	33	25.38
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	69	53.08
ปริญญาตรี	26	20
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.54
รวม	130	(100)

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	6	4.61
ผู้ประกอบการ	13	10
ประชาชนผู้รับบริการ	105	80.77
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	2.31
อื่นๆ	3	2.31
รวม	130	(100)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	54.62	45.38	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	55.38	44.62	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	55.38	44.62	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	53.85	46.15	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	53.08	46.92	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	54.62	45.38	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	54.62	45.38	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	55.38	44.62	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	56.15	43.85	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	55.38	44.62	0	0	0

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	50	50	0	0	0
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	46.15	53.85	0	0	0
4.3 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	46.15	53.85	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	44.62	55.38	0	0	0
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	58.46	41.54	0	0	0

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหัวสำโรง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100

7. ข้อเสนอแนะ

มีการนำผลความพึงพอใจไปใช้ปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลหัวสำโรงในทุกๆปี ดังนี้

1. การให้บริการประชาชนด้านการรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และใบอนุญาตต่างๆ
2. การให้บริการประชาชนด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
3. การให้บริการประชาชนด้านการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ เด็กแรกเกิด ฯลฯ